

# 会 議 録

会議名 (審議会等名)		令和7年度 第2回相模原市経営評価委員会		
事務局 (担当課)		経営監理課 電話042-769-9240 (直通)		
開催日時		令和7年7月10日(木) 午後6時30分～午後8時30分		
開催場所		相模原市役所 本館2階 第1特別会議室		
出席者	委 員	6人(別紙のとおり)		
	事務局	8人(政策部長、経営監理課長、同主幹、同主査、国保年金課長、同総括主幹、同総括主幹、同副主幹)		
公開の可否		<input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可 <input type="checkbox"/> 一部不可	傍聴者数	1人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
会議次第		1 開会  2 議事 (1)「相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託の効果検証」について (2)「さがみはら都市経営戦略」について  3 その他  4 閉会		

## 審 議 経 過

主な内容は次のとおり。

### 1 開会

定足数及び傍聴者の確認を行い、経営評価委員会を開会した。

### 2 議事

#### (1) 「相模原市国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度事務の業務委託の効果検証」について

国保年金課長より、資料1、資料2及び資料3に基づき説明を行った。

効果検証評価シートについては、本日の意見を踏まえ事務局で修正し、その確認については、委員長に一任することを確認した。

(以下、質疑応答・意見交換 ○は委員の発言、●は市及び事務局の発言)

○7月の入電件数が多かった理由として、納入通知書と健康保険証の発送が同時に送付されたとのことだが、分けることはできないのか。(竹田委員)

●システムの都合上、発送の日にちを離すことはできない。(国保年金課野口総括主幹)

○窓口の前に案内の係を配置していることは、要件をあらかじめ確認し、スムーズに窓口案内ができるため、良い取組である。(竹田委員)

○コールセンターにかけて応答してもらえない場合は、回線が混んでる旨のアナウンスはされるのか。(竹田委員)

●アナウンスが流れる。(国保年金課野口総括主幹)

●料金が上がったことによる受電件数の増加に対して対応が十分にできなかったが、今回の反省を踏まえ、事務委託の事業者とすり合わせを行い、しっかりと対応していきたい。(国保年金課長)

○来庁者の満足度調査はしているが、コールセンターについては、件数で評価している。評価項目にはないが、コールセンターの受電内容について、何か分析しているのか。例えば、コールセンターで対応できない案件が何件だったなど、そういったものはあるのか。(朝日委員長)

●基本的には、その場で回答できないものについては、調べたり、職員に聞いたりなどしてから折り返し、回答するようにしている。(国保年金課長)

○応答率という項目があるが、利用者からすると、応答されず、待機状態で長く待たされるのが一番イライラする。そうすると応答前に切ってしまう人がいると思うが、その件数は把握しているのか。そのあたりが今後の評価の基準となってくるのではないか。(山元委員)

●外線応答率があるので、その率を100パーセントから引くと、応答前に切電した人

の割合が算出される。(国保年金課野口総括主幹)

○そういった人への対応について、検討はされているのか。(山元委員)

●応答率が悪い月については、臨時的に対応する人数を増やして対応することを事業者  
にお願いしている。(国保年金課長)

○コールセンターの仕組みとして、電話をして、要件の番号を入力していくといったもの  
になっているのか。(山元委員)

●国民健康保険については、そのようになっているが、後期高齢はそのような仕組みで  
はない。(国保年金課野口総括主幹)

○仕様を別にして理由は何にか。(山元委員)

●国民健康保険については、これまでの対応からそのような仕様になっている。(国保年  
金課野口総括主幹)

○委託化することで、市の職員が直接対応する機会が減り、職員の能力が落ちるのでは  
ないかという懸念があるが、何か対応策はあるのか。(田中副委員長)

●委託化における課題だと認識している。委託化によって職員の人数自体も削減してい  
る。また、急に委託が終わった場合も困る。そういうことも含めて、きちんと職員間の  
引継ぎ等をしっかりやっていきたい。(国保年金課長)

○職員の働き改革におけるワークライフバランスという観点から評価をしているが、仕  
事に対する能力向上という点について、意識向上といった観点からの視点はあるのか。  
(朝日委員長)

●職員は委託事業者が引き受けられないような困難な仕事を請け負っている。スキルア  
ップにつながるころはあるが、満足度などにつながるかはわからない。(国保年金課長)

○評価の観点の問題であるので、中長期的な視点として、職員のスキルアップも見えて  
いくと良いのではないかと。(朝日委員長)

○目標値が全体的に低い設定なのではないか。(荻野委員)

●委託事業者と基準となる数値で契約しているので、目標の数値としては変えないが、  
より高い効果を目指してやっていくよう事業者と話をしている。(国保年金課野口総括  
主幹)

○意見の内容は事務局でまとめ、委員長一任でよいのか。また、方針については妥当で良  
いか。(朝日委員長)

○反対意見なし。(委員一同)

## (2)「さがみはら都市経営戦略」について

経営監理課長より、資料4及び資料5に基づき説明を行った。

(以下、質疑応答・意見交換 ○は委員の発言、●は市及び事務局の発言)

・資料4について

○ 比較的標準的な案をだしてもらっているのではないかと。(朝日委員長)

○ 評価の流れにおいて、1次評価の部分で査定する機能は、市の都市経営推進本部幹

事会が行い、方向性等を経営監理課が案をまとめるということで良いか。評価の案として出てきたときに、経営監理課のチェックは行われるのか。(田中副委員長)

●経営監理課は幹事会の所管課なので、経営監理課としての意見は反映させる。(経営監理課榎本主幹)

○評価結果について対策されるまでに約2年かかる。人員配置であったり、予算であったり仕方ない部分はあるが、すぐに対応できる部分もある。中長期での対応と短期での対応について、情報提供の方法を工夫して欲しい。また、指標が分かりにくい。なぜこの指標なのかなど、考え方を評価する前に共有する機会を設けてもらった方が良い。(朝日委員長)

●評価の前に行く必要があると考えるため、そのように進めていきたい。(経営監理課榎本主幹)

○基本戦略1の前半は総合計画の指標を持ってきており、進行管理はそちらでやるものなのだろうが、どのように評価していくのか。(荻野委員)

●1次評価は総合計画の方で行うが、それに加え、経営評価委員会としての意見を出すようなイメージである。(経営監理課榎本主幹)

●横串がさせるのかという懸念がある。指標が達成したかどうかだけでは難しいと思っており、取組の方向性としての評価をしていくべきではないかと考えている。(経営監理課榎本主幹)

○目指すべき姿に向け、どのように進んでいるのかといった評価があると良いのかもしれない。(朝日委員長)

●次回は目指すべき姿を示していきたい。(経営監理課榎本主幹)

○現場の声や市民の意見など、質的な評価について、改めて調査するのは大変なので、それぞれの取組の中で行っている、ワークショップなどにおいて、そういった意見を拾っていけると指標の補足として良いのではないかと。(朝日委員長)

○評価の視点に、「他に有効な取組がないか」を加えてもらえると良い。(田中副委員長)

・資料5について

○市の総合計画以上に、市民が見る機会は少ないかもしれないので、少ないページでポンチ絵のようなもので表現すると良いのではないかと。(朝日委員長)

○紙媒体で見せるものなのか、データで見せるものなのかによっても表現が変わってくる。データで見せることを意識して作ると良いのではないかと。(山元委員)

○個人的には箇条書きで分かりやすくして良いが、策定に関わってきたものと市民とでは感覚が異なるので、そこを意識して作ると良いのではないかと。(田中副委員長)

### 3 その他

今期の任期を振り返り、経営評価委員より一言

### 4 閉会

全ての審議が終了し、閉会した。

以 上

## 相模原市経営評価委員会委員名簿

(任期：令和5年7月15日～令和7年7月14日)

区分	役職	氏 名	備 考	出欠
学識	委員長	<small>あさひ</small> 朝日 ちさと	東京都立大学都市環境学部 教授	出席
	副委員長	<small>たなか ひろゆき</small> 田中 啓之	相模女子大学人間社会学部 教授	出席
		<small>ほうじょう ひろあき</small> 北 條 裕晃	公認会計士	欠席
		<small>みやした ともひさ</small> 宮下 量久	東洋大学経済学部 教授	欠席
団体		<small>たけだ みきお</small> 竹田 幹夫	相模原市自治会連合会 会長	出席
		<small>まつした りゅう た</small> 松下 龍太	相模原商工会議所 青年部前会長	出席
一般 公募		<small>おぎの ゆ き こ</small> 荻野 弓希子	公募	出席
		<small>でぐち ただお</small> 出口 忠夫	公募	欠席
		<small>ないとう たくみ</small> 内藤 巧	公募	欠席
		<small>やまもと ただお</small> 山元 忠夫	公募	出席

(区分ごとに五十音順・敬称略)